



POLÍTICA DE RESERVA DO CLIENTE

Casa do Turista MT

1. Reserva e pagamento

Para a confirmação da reserva do serviço, a Casa do Turista MT cobra correspondente a 50% do valor do pacote, grupos acima de 10 pessoas valor integral.

Os 50% restantes do valor acordado serão pagos à Casa do Turista MT 1 semana antes dos passeios conforme a confirmação da reserva acima.

2. Cancelamento, Restituição e Cancelamento por Motivo de Força Maior (Doença)

Para darmos andamento ao processo de reembolso integral por motivo de força maior, analisamos o documento enviado.

Para que a devolução seja aprovada sem a cobrança de multas, precisamos que o documento médico contenha:

- Declaração explícita de inaptidão: O texto do médico deve citar claramente que você está contraindicado para realizar viagens de turismo ou atividades físicas no período. Atestados comuns de afastamento do trabalho não são válidos para cancelamento.
- Período coincidente: O período de repouso deve cobrir a data exata do passeio.
- Dados legíveis: Carimbo legível com o nome do médico e número do CRM ativo.

Pedimos a gentileza de solicitar ao seu médico assistente a retificação do documento ou o envio de um laudo complementar. O documento corrigido deve ser enviado para email da agência em até 48 horas.

Caso não seja possível apresentar o documento com estes critérios rigorosos, o cancelamento será processado seguindo as regras de retenção padrão do contrato.

3. Trecho da Política com Ajuste de Prazos

Se o CLIENTE solicitar o cancelamento da viagem por motivos pessoais (desistência voluntária) não será restituído, podendo remarcar o passeio válido por 2 anos ou caso haja vaga nos dias disponíveis.

Serão aplicadas as seguintes retenções em caso de saúde sobre o valor pago:

- Até [30] dias antes das reservas total do pacote: Reembolso de 40%,
- De [15] dias antes das reservas total do pacote: Reembolso 30%,
- De [14] antes das reservas total do pacote Reembolso]20%,



- Menos de [7] dias antes das reservas ou não comparecimento (No-Show): Retenção de [100%] do valor pago.

4. Da Responsabilidade sobre Pertences Pessoais

O Contratante (cliente) está ciente de que é o único e exclusivo responsável pela guarda, conservação e zelo de seus bens pessoais, equipamentos eletrônicos (celulares, câmeras, etc.), documentos e valores monetários durante todo o período de realização dos passeios, trilhas e eventos

A agência *Casa do Turista MT*, bem como seus guias e parceiros terceirizados, não assumem qualquer responsabilidade por perdas, extravios, furtos, roubos, quedas em água ou danos de qualquer natureza aos objetos pessoais do cliente ocorridos durante a prestação do serviço.

5. Da Urbanidade, Boa-fé e Responsabilidade por Difamação

O Contratante compromete-se a agir com urbanidade e boa-fé. Fica expressamente vedada a veiculação de publicações, comentários ou avaliações difamatórias, caluniosas, injuriosas ou comprovadamente inverídicas em redes sociais, plataformas de avaliação (como Google Reviews, TripAdvisor e similares) ou qualquer outro meio de comunicação, que tenham como objetivo prejudicar de má-fé a reputação da *Casa do Turista MT*.

Críticas construtivas e relatos baseados na realidade são garantidos pelo direito de expressão, porém, a propagação de falsas acusações sujeitará o autor às medidas judiciais cabíveis, nas esferas cível e criminal, incluindo responsabilização por danos morais e materiais causados à imagem da empresa.

Cancelamento após pagamento integral

Em caso de cancelamento ou desistência após a quitação do valor total, não haverá reembolso, somente condições de saúde criterioso com análise de 30 dias.

6. Situações em que haverá reembolso

O reembolso será realizado apenas quando o passeio não puder ser realizado por motivos alheios como:



- Interdição do atrativo;
- Queimadas que impeçam a visita;
- Tempestades com raios que inviabilizam a realização do passeio com segurança
- Saúde de acordo com as cláusulas ou a empresa não consiga prestar o serviço.

7. Formas de pagamento

O pagamento pode ser feito via PIX ou Cartão de Crédito.

Para pagamentos no cartão, haverá cobrança de taxa adicional.

Agradecimento

A **Agência de Ecoturismo Casa do Turista MT** agradece pela confiança e pela escolha de viver essa experiência conosco. ✨

Que sua contratação seja o início de momentos **lindos, leves e inesquecíveis**, cercados pela natureza e preparados com carinho, segurança e dedicação.

Será uma alegria fazer parte da sua jornada e transformar cada passeio em **belas memórias para guardar e histórias para contar**.

Muito obrigada pela confiança e seja muito bem-vindo(a) à Casa do Turista MT! 